RESPECTAREA AUTONOMIEI DE VOINȚĂ A PĂRȚILOR LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE CONSUM

Olesea PLOTNIC,
magistru în drept, doctorand (USM)

Recenzent: ***Violeta COJOCARU**, doctor habilitat în drept, conferențiar universitar (USM)*

RÉSUMÉ

Les contrats pré-rédigés, comme tous les contrats, tirent leur force obligatoire d'un accord de volonté. Mais, dans un contrat pré-rédigé, les deux volontés ne sont pas également éclairées. Celui qui propose le contrat connait les clauses qui s'y trouvent. Celui qui adhère risque de les ignorer ou des maux comprendre. Certaines règles de droit, inspirées du principe de l'autonomie de la volonté, viennent donc au secours du contractant le plus faible, et spécialement du consommateur.

În Republica Moldova, interesul pentru protecția consumatorilor a apărut după 1991[1], alimentat de independența obținută şi dorința integrării în structurile europene, precum şi de noile condiții din economia țării.

A procura un automobil, a obține un împrumut de la o instituție de credit, a plăti o poliță de asigurare, a utiliza un mijloc de transport, a lua în chirie un apartament, iată câteva cazuri (s-ar putea enumera şi altele), în care consumatorii aderă la condiții contractuale generale şi speciale fără a avea dreptul de a opta potrivit voinței proprii.

În acest context, reiese că consumatorii necesită o protecție reală în domeniul ce ține de autonomia de voință în relațiile de consum, mai ales la încheierea contractelor juridice.

Legiuitorul din Republica Moldova a reglementat actul juridic pornind de la principiul autonomiei de voință, şi anume: „Actul juridic civil este manifestarea de către persoane fizice şi juridice a voinței îndreptate spre naşterea, modificarea sau stingerea drepturilor şi obligațiilor civile".[2]

Produs al individualismului clasic, principiul autonomiei de voință priveşte părțile ca fiind pe poziții de egalitate, libere să contracteze, iar rezultatul acordului de voință liber exprimat este dotat cu o forță obligatorie pentru părți, înțeleasă într-o manieră absolută. Fiecare contractant este responsabil de a-şi apăra propriile interese, în detrimentul intereselor celeilalte părți. Dacă dreptul civil cunoaşte reguli proprii de interpretare a actului juridic[3], care au ca scop declararea voinței interne a părților, pentru a limpezi raporturile juridice dintre ele, menționăm că aceste norme nu sunt aplicabile şi contractului încheiat cu consumatorii, ci doar contractului de fond, deoarece *de iure* interpretarea contractelor se face după intenția comună a părților contractante, dar nu şi după sensul literal al termenilor.

Criteriul voinței interne a părților e inoperant, ca mod de interpretare, pentru contractul de consum, datorită faptului că acesta constituie, în sine, o manieră de interpretare. Pe de altă parte, interpretarea voinței interne a părților contractului de fond nu poate avea relevanță sau efect asupra contractului de consum, deoarece acesta are o structură normativă, care nu poate fi interpretată prin recursul la voința internă a co-contractanților.[4]

Un model de interpretare legală a contractului de fond, care valorifică doar voința, ar fi exprimarea clauzelor respective în înscrisul constatator. Scopul contractului de consum este de a regulariza raporturile juridice de consum, prin cuprinderea contractului de fond într-un set de posibilități şi îndatoriri legale ce ar proteja interesele consumatorilor. De aceea, a interpreta contractul de consum înseamnă doar a explica legea. Un contract de consum concret are în miezul său o înțelegere juridică (de exemplu, vânzarea, împrumutul, închirierea etc.), care, la rândul său, nu poate fi interpretată decât prin raportare la actele normative şi legislative ce reglementează domeniul protecției consumatorilor.[5]

Dacă ar fi să aruncăm o privire scurtă asupra efectelor contractului de consum, vom observa că acestea se reduc la posibilitățile şi îndatoririle legale prevăzute în Legea Republicii Moldova cu privire la protecția consumatorilor, nr.105-XV din 13.03.2003.[6] Efectele de drept vor aparține contractului de fond, odată cu realizarea faptului de achiziționare de produse şi servicii. Contractul de consum nu generează creanțe, după cum nici nu strămută drepturi reale. Unicul său efect este de a cuprinde aceste drepturi într-o formă exterioară şi de a le dubla cu îndatoriri şi posibilități legale pentru consumatori.

De observat este şi faptul că legea nu spune prea multe despre cazurile de încetare şi desființare a contractului de consum; în fond, acesta îşi epuizează aplicarea odată cu executarea contractului de fond. După cum orice cauză de ineficiență a acestuia afectează şi contractul de consum, ducând la dispariția lui concretă şi retragerea în norma legală care îl consacră, în fond, contractului de consum, fiind un construct legal, nu îi sunt aplicabile

cauzele de ineficienţă şi desfacere proprie a operaţiunilor juridice civile.

Odată încheiat contractul, pentru raţiuni ce privesc securitatea circuitului civil, nu are importanţă dacă între prestaţii există un echilibru real (cu excepţia situaţiilor extreme) şi nici dacă se modifică condiţiile economico-sociale: obligaţiile asumate trebuie executate.

Transformările economice şi sociale au relevat faptul că nu toţi contractanţii profită de această libertate şi securitate: libertatea celui mai puternic a dat naştere la supunerea celui mai slab, iar securitatea contractuală, de care profită creditorul, se transformă adesea în injustiţie pentru debitor. Sistemul Codului civil poate fi echitabil şi funcţional doar atunci când contractanţii sunt într-o relativă poziţie de egalitate din punct de vedere economic şi dispun în mod real de soluţii alternative. Atunci când doar unul sau câţiva furnizori produc şi deţin un anumit bun necesar pe piaţă, dispare practic unul din elementele pe care se fundamentează teoria contractului – libertatea de a contracta.

De aceea, legiuitorul a intervenit prin dispoziţii cu caracter imperativ, care au menirea de a reglementa aceste dezechilibre. Există, în primul rând, o reglementare detaliată, preluată după modelul european, cu privire la protecţia consumatorului. Din dispoziţiile art.4 al Legii Republicii Moldova privind protecţia consumatorului reiese că clauzele care nu au constituit obiectul unei negocieri individuale între agentul economic şi consumator sau care creează un dezechilibru semnificativ între drepturile şi obligaţiile părţilor sunt considerate nule. Deşi, reglementare de excepţie, se consacră legislativ ideea că în cazul unui dezechilibru economic şi informaţional semnificativ, sistemul Codului civil nu mai este echitabil, iar partea mai slabă trebuie protejată.

Având în vedere faptul că consumatorul în mare parte are dreptul de a alege, cele mai dese cazuri când este limitată autonomia de voinţă a consumatorului, fără a apela la voinţa acestuia, sunt încheierea contractelor-tip pentru prestarea de servicii comunale populaţiei de către monopoliştii de pe piaţă, privind, în principal, domeniile vitale ale vieţii, şi anume: apa, gazul, energia termică şi cea electrică.

Contractele-tip sunt formulate fie de agentul economic, fie de o organizaţie profesională căruia îi aparţine. În gama acestor varietăţi de contracte-tip se are în vedere întotdeauna aceeaşi realitate: un text scris, formulat de o persoană cu scopul de a impune unui cerc larg de persoane anumite clauze ce-l favorizează.

Astfel, în majoritatea cazurilor, consumatorii acceptă contractele-tip formulate şi nu conştientizează limitarea voinţei de a se exprima, neobservând, de fapt, diferenţa fundamentală între textele legislative şi documentele contractuale de origine profesională (emise de agentul economic), ambele fiind impuse lor, consumatorilor.

Contractele-tip sunt indispensabile într-un sistem de producere şi distribuire a produselor şi de prestare a serviciilor. Acestea prezintă pentru întreprinderi avantaje evidente ce asigură în acelaşi timp rapiditatea şi securitatea tranzacţiilor, însă sunt în defavoarea consumatorilor, care aderă unanim la contract fără a cunoaşte toate clauzele, motivul fiind simplu – ei au încredere. Sau, această încredere riscă de a fi pierdută, căci contractele sunt formulate, evident, în favoarea furnizorilor, iar deseori acestea sunt declarate contracte dezechilibrate.[7]

Împotriva acestor dezavantaje pentru consumatori, două teorii pot fi puse în evidenţă: una inspiră principiul voinţei benevole[8], alta pune accentul pe echilibrul care trebuie să persiste în contracte.[9] Desigur, ambele teorii sunt strâns legate între ele pe planul politicii juridice: exigenţa consimţământului liber are drept scop eliminarea dezechilibrului şi, reciproc, cercetarea unui echilibru contractual tinde să elimine clauzele care nu au la bază voinţa clară a părţii.

Contractele-tip, ca şi alte contracte, au forţă obligatorie dacă la bază există un acord de voinţă. Însă, într-un contract-tip, voinţa nu este exprimată într-un mod egal. Cel ce propune contractul cunoaşte clauzele incluse, iar cel ce aderă riscă de a le ignora sau de a nu le înţelege. Anumite reguli de drept, inspirate din principiul voinţei benevole, vin în defavoarea contractantului mai slab şi, mai ales, a consumatorului. Alte reguli de drept au caracter preventiv: ele tind să clarifice, înainte de încheierea contractului, voinţa celui ce aderă. Deoarece aceste reguli preventive sunt încă departe de a fi eficace, alte reguli au un caracter de sancţionare: ele atrag după sine consecinţele dezechilibrului sau ale viciului de consimţământ.

Astfel, în vederea unei protecţii eficiente a voinţei consumatorului urmează a fi menţionate anumite metode stabilite întru claritatea acesteia, şi anume:

1. Exigenta formei scrise a contractului

Legislaţia civilă obligă forma scrisă a convenţiei atunci când depăşeşte o anumită sumă stabilită de lege. Această regulă are, totuşi, un caracter de protecţie, însă neglijenţa ei atrage după sine nulitatea contractului.

Până nu demult, înscrisul presupunea, în mod obligatoriu, de a avea un suport pe hârtie. Dezvoltarea comerţului electronic a impus în faţa legiuitorului întrebarea: este sau nu înscrisul sub formă electronică admis ca probă ca şi înscrisul de pe suport de hârtie? Un răspuns favorabil ar fi «da» condiţionat de identificarea persoanei emitente: să fie stabilit şi păstrat în condiţii normale, adică pe hârtie, cu asigurarea integrităţii sale.

Totuşi, indiferent de suportul contractului, electronic sau pe hârtie, nu este sigur că consimţământul exprimat de consumator va fi într-adevăr clar. Anume agentul economic este cel care va formula actul. Consumatorul îl va semna, însă semnătura sa nu va certifica faptul că a

avut loc convenția în baza acordului de voință, mai mult ca atât – că a înțeles toate clauzele contractuale. Deseori, consumatorului i se solicită să semneze cu mențiunea „citit şi aprobat", care nu este o garanție că acesta a luat cunoştință de contract.[10]

Prin urmare, exigența formei scrise a contractului este insuficientă pentru protecția voinței, dacă aceasta nu este însoțită de alte reguli complementare.

2. Obligația clarității

Una din reguli ar fi obligația vânzătorului de a expedia consumatorului clauzele la care îl obligă. Această regulă se bazează pe ideea că vânzătorul stabileşte condițiile contractului şi, prin urmare, el trebuie printr-o metodă anume să le explice consumatorilor.

Trebuie de menționat că, conform art.5 din Directiva 93/13/CEE din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive, „clauzele trebuie să fie mereu formulate într-o formă clară şi pe înțelesul tuturor".[11] Sancțiunea obligativității clarității se regăseşte în interpretarea contractului: în caz de dubiu, clauza va fi interpretată în favoarea consumatorului, adică a celui ce se obligă.[12]

Consumatorul, la încheierea contractelor, are dreptul de a lua liber decizii la achiziționarea produsului, serviciului, fără a i se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale abuzive, de natură a influența opțiunea acestuia, inclusiv de a beneficia de o redactare clară şi precisă a clauzelor contractuale, precum şi a celor privind caracteristicile calitative şi condițiile de garanție, indicarea exactă a prețului sau tarifului, stabilirea cu exactitate a condițiilor de credit şi a dobânzilor.[13]

3. Mențiuni obligatorii

Pentru unele contracte, legea nu se limitează numai la cerințele de formă scrisă şi clară, dar şi la unele mențiuni care trebuie să figureze în contract. Este cazul operațiunilor de credit, al contractelor de închiriere a imobilului, al contractelor de asigurare, al contractelor de vânzare-cumpărare.

Aceste mențiuni obligatorii sunt de natură să clarifice consimțământul consumatorului, având în vedere că agentul economic va avea mereu tendința de a lăsa în umbră sensul contractului. Ba chiar unele mențiuni trebuie să fie scrise cu mâna consumatorului. Protecția contractantului mai slab conduce la o reformulare, care poate fi constatată nu numai în domeniul de consum, dar şi în alte situații de inegalitate contractuală. Legea prevede diferite sancțiuni pentru cazul când unele mențiuni obligatorii sunt omise intenționat, una din consecințe fiind nulitatea contractului, care trebuie să fie invocată de către contractantul mai slab – consumatorul.

Totuşi, un contract care conține toate mențiunile obligatorii nu denotă că este un contract clar (de exemplu, cazul contractelor de asigurare), dacă nu este însoțit şi de alte reguli complementare.

4. Prezentarea uniformă

Pentru a ameliora informarea prealabilă a consumatorilor, profesioniştilor trebuie să li se impună obligația de a formula contractul cu o prezentare uniformă, în aşa mod încât acesta să fie clar şi pe înțelesul tuturor. Prezentarea uniformă oferă avantajul de a dezvolta concurența pe piață, facilitând compararea contractelor propuse consumatorilor de către întreprinderile concurente.

5. Transmiterea prealabilă a documentelor contractuale

Un consumator prudent nu va semna un contract şi nu va fi de acord să se oblige la careva clauze contractuale până nu va citi atent contractul. Prin urmare, consumatorul, fără careva angajamente din partea sa, poate obține documentul contractual pentru câteva zile pentru a-l studia. Adesea, unii profesioniști refuză să transmită documentele până la semnarea contractului, ceea ce privează consumatorii de posibilitatea de a medita asupra clauzelor contractuale.

Agenții economici au obligația de a prezenta oricărei persoane interesate, în prealabil, un exemplar al contractului. Totodată, în locurile de recepție a clientelei se presupune afişarea obligatorie a documentelor contractuale. Scopul este de a facilita controlul şi de a supraveghea executarea legii. Astfel, inspectorii de stat pentru protecția consumatorilor pot constata mai simplu absența afişului obligatoriu decât refuzul antreprenorilor de a transmite, în prealabil, documentele contractuale.

Sancțiunea nerespectării autonomiei de voință a părților este nulitatea contractului. Regula generală a nulității actului juridic are următoare formulă: „Este nul actul juridic care nu corespunde prevederilor legii".[14] În funcție de natura interesului ocrotit de lege prin sancțiunea nulității contractului, nulitatea poate fi *absolută* şi *relativă*. În cazul sancționării caracterului abuziv al clauzelor contractului de consum, una din soluțiile cele mai ingenioase înaintate în ultimele două decenii în dreptul european al contractelor este „reputarea clauzei ca nescrisă", şi anume: „Statele membre trebuie să asigure mijloace adecvate şi eficace pentru a evita ca prevederile contractuale abuzive să-l constrângă pe consumator".[15] În Franța, „reputarea clauzei ca nescrisă" este un mijloc frecvent de protejare a „părții slabe – consumatorul". Legiuitorul nostru, în textul Legii nr.105-XV din 13.03.2003, la art.4 alin.(4), prevede: „Clauzele contractuale care nu au constituit obiectul unei negocieri individuale între agentul economic şi consumator sau care creează un dezechilibru semnificativ între drepturile şi obligațiile părților sunt considerate nule". Astfel, menirea judecătorului este de a înlătura din contract asemenea clauze, ca şi cum ele nu ar fi figurat în cuprinsul contractului.

Este de remarcat că soluția dată permite menținerea relațiilor contractuale, ceea ce este în interesul consuma-

torului, reechilibrându-le. Declararea nulității absolute a contractului necesită dovedirea de către consumator a lipsei elementului contractual esențial sau a absenței cauzei, ceea ce nu este deloc ușor. Prin urmare, „reputarea clauzei ca nescrisă" – ca sancțiune specifică clauzelor abuzive – nu implică decât dovada inserării clauzei în contract.[16] Judecătorul va investiga absența negocierii și existența dezechilibrului semnificativ dintre părți, consumatorului nesolicitându-i-se eforturi probatorii deosebite.

Ocolind nulitatea contractelor, o variantă ar fi interpretarea clauzelor ambigue[17], care *de iure* urmează a fi efectuată de instanța de judecată în ordinea stabilită de procedura civilă. Acest principiu este preluat din sistemul de drept francez și european[18], astfel încât în Republica Moldova acest principiu este reflectat în conținutul art.4 alin.(5) al Legii nr.105-XV din 13.03.2003, și anume: „În caz de dubii asupra interpretării unor clauze contractuale, acestea vor fi interpretate în favoarea consumatorului".

De obicei, consimțământul lipsește atunci când condițiile generale sunt obscure sau complexe și, drept rezultat, consumatorul nu a înțeles natura contractului pe care l-a încheiat.

În caz de litigiu, judecătorul are sarcina de a interpreta clauzele ambigue. La examinarea clauzelor ambigue, instanța de judecată nu se va conduce de careva reguli obligatorii, căci interpretarea contractelor este o chestiune de fapt, la a cărei judecare judecătorii rămân independenți și imparțiali.

Condițiile generale, în special cele utilizate în raporturile dintre furnizori și consumatori, poartă uneori clauze susceptibile de mai multe sensuri:

– ambiguitatea poate să țină de redactarea obscură sau incompletă a unei clauze particulare. Un bon de garanție, de exemplu, nu precizează prestările pe care vânzătorul se angajează să le efectueze în cadrul garanției contractuale: ar trebui el să repare aparatul, să-l înlocuiască sau să-l ramburseze?

– ambiguitatea poate, de asemenea, să țină de contradicțiile ce apar între mai multe clauze din cadrul aceluiași contract. O poliță de asigurare, de exemplu, enunță că în cazul forței majore cheltuielile sunt acoperite prin asigurare și, pe de altă parte, indică că acestea nu sunt acoperite și urmează a fi suportate de consumator: două clauze, și atunci la care din ele se poate face referință?

Aceste neclarități, cu părere de rău, nu întotdeauna sunt rezultatul neglijenței redactorului. Ele sunt uneori intenționate, căci prin conținutul lor permit contractantului mai puternic să profite de unele avantaje, astfel încât dacă ar fi fost clar exprimate, ar fi putut descuraja cealaltă parte la încheierea contractului.

Astfel, în concluzie se poate menționa că nerespectarea voinței comune a părților contractante, în multe cazuri, relevă o modalitate ingenioasă și simplă de ducere în eroare. Cel ce aderă la un contract-tip manifestă un consimțământ general, nu și un acord de voință în privința fiecărei clauze contractuale. Presupunând, totuși, că această voință există și că poate fi identificată, clauzele ambigue nu au același sens în intenția celui ce propune contractul și ulterior a celui ce aderă, astfel încât două voințe distincte nu formează o voință comună.

În vederea apărării intereselor economice ale consumatorului, este de dorit de a fi format un dispozitiv special de protecție a autonomiei de voință, și anume: prin implementarea unor reguli de drept ce ar favoriza statutul contractual al consumatorului prin elaborarea, pe de o parte, a unor măsuri cu caracter preventiv, ce ar avea drept scop, până la încheierea contractului, determinarea voinței celui ce aderă și, pe de altă parte, a unor reguli de sancționare sub forma unei răspunderi materiale în privința celui ce oferă clauze abuzive contractuale.

Note:

[1] Teoretic, și până la 1989 a existat o protecție a consumatorilor, regăsită în hotărâri și legi, privind calitatea produselor și serviciilor sau asigurarea sănătății populației. Practic, însă, nu se punea problema calității produselor și protecției de voință, ci a existenței lor.

[2] Articolele 195, 196 ale Codului civil al Republicii Moldova, nr.1107-XV din 06.06.2002, Cartea întâi // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr.82-86/661.

[3] Articolele 725-732 ale Codului civil al Republicii Moldova, art.977-985 ale Codului civil al României, art.1156-1164 ale Codului civil al Republicii Franceze.

[4] P.Vasilescu. *Relativitatea actului juridic civil.* – București: Rosetti, 2003, p.25-55.

[5] Legea Repubclii Moldova privind protecția consumatorilor, nr.105-XV din 13.03.2003, Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.1465 din 08.12.2003 cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție și altele.

[6] Legea privind protecția consumatorilor, nr.105-XV din 13.03.2003 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131/507.

[7] I.F. Popa. *Reprimarea clauzelor abuzive* // Pandectele Române, 2004, nr.2, p.194-219, în special p.204-214.

[8] J.Calais-Auloy, Fr.Steinmetz. *Droit de la consommation.* 5-e edition. – Paris: Dalloz, 200, p.76.

[9] P.Vasilescu. *Relativitatea actului juridic civil,* p.49

[10] J.P. Chazal. *La contrainte économique: violence ou lésion* // Dalloz, 2000, nr.43, p.879-882.

[11] Directiva 93/13/CEE din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, publicată în Jurnalul Oficial al Comunităților Europene (JOCE) nr. L 95 din 25 aprilie 1993.

[12] Articolul 732 al Codului civil al Republicii Moldova, art.958 al Codului civil al României, art.1164 al Codului civil al Republicii Franceze, art.4 alin.(5) al Legii Republicii Moldova privind protecția consumatorilor, nr.105-XV din 13.03.2003.

[13] Articolul 11 al Legii Republicii Moldova privind protecția consumatorilor, nr.105-XV din 13.03.2003.

[14] S.Baieș, N.Roșca. *Drept civil.* Ediția a II-a. – Chișinău, 2005, p.196.

[15] Articolul 6 al Directivei 93/13/CEE din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii,

[16] G.Goicovici. *Dreptul consumației.* – Cluj-Napoca: Sfera Juridică, 2006, p.79-80.

[17] Ivainer. *L'ambiguité dans les contrats* // D.1976, chron.153; Dupichot. *Pour un retour aux textes: défense et illustration du petit guide-ane des articles 1156 à 1164 du Code civil*. Etudes Flour, 1979, p.179 et s.

[18] Articolele 1156-1162 ale Codului civil al Republicii Franceze, art.L.133-2 al Codului de consum francez, Directiva 93/13/CEE din 5 aprilie 1993.